



Renforcez la confiance chez vos clients et générez plus de chiffre d'affaires grâce à un enablement innovant

Un guide pour les organisations financières



Table des matières

- 03 Qu'est-ce qu'une plateforme d'enablement et pourquoi les organisations financières en ont besoin ?
- 04 Principaux services rendus par une plateforme d'enablement innovante dans le secteur de la finance
- 06 Facilitez la tâche des commerciaux en leur permettant de se concentrer sur leurs clients
- 08 Stimulez la productivité et augmentez l'efficacité
- 11 Centralisez, simplifiez et massifiez la formation
- 13 Exploitez les informations issues des bases de données pour améliorer le contenu
- 14 Unifiez votre arsenal technologique pour maximiser son impact
- 15 Une solution innovante pour des entreprises tout aussi innovantes
- 16 À propos de Seismic





INTRODUCTION

Qu'est-ce qu'une plateforme d'enablement et pourquoi les organisations financières en ont besoin ?

Comme pour toute société, les collaborateurs représente le plus gros investissement que puisse faire une organisation financière. Ces entreprises se concentrent sur la meilleure façon d'accroître la satisfaction des agents, des conseillers, des banquiers, des courtiers et des chargés de clientèle, tout en répondant aux besoins des clients finaux. A cette fin, elles investissent beaucoup dans la technologie pour automatiser et rationaliser les processus. Cependant, ces systèmes ne se focalisent pas sur les défis liés à l'utilisation du contenu et à sa diffusion digitale auxquels sont confrontés les conseillers sur le marché actuel.

Une plateforme d'enablement a pour but de corriger cela.

Seulement 50 % du temps du conseiller financier moyen est consacré à la relation client.

<https://www.kitces.com/blog/how-do-financial-advisors-spend-time-research-study-productivity-capacity-efficiency/>

L'enablement est une fonction qui a vu le jour en réponse aux acheteurs qui, grâce à l'abondance d'informations disponibles en ligne, ont pris le contrôle du cycle de vente. Pour se démarquer plus tôt dans ce cycle, les conseillers devaient proposer aux acheteurs un contenu plus convaincant, au bon moment et via les meilleurs canaux. L'enablement est la pratique stratégique qui consiste à fournir aux vendeurs ce contenu ainsi que la formation et les moyens dont ils ont besoin pour maximiser leur succès.

Une plateforme d'enablement offre aux équipes commerciales, et aux équipes qui les soutiennent, la technologie dont elles ont besoin pour mener à bien leurs actions d'enablement de manière efficace. Ces actions comprennent la rationalisation de la recherche et de la personnalisation du contenu, la formation et l'accompagnement sur la façon d'individualiser et de partager le contenu, ainsi que la collecte et l'analyse des données pour améliorer continuellement chaque action commerciale..

Après avoir examiné les principaux cas d'utilisation d'une plateforme d'enablement innovante dans la finance, nous nous attaquons aux défis particuliers auxquels les commerciaux sont confrontés chaque jour et à ce qu'une plateforme d'enablement peut faire pour les surmonter, permettant à votre entreprise de mieux atteindre ses objectifs stratégiques.



Principaux services rendus par une plateforme d'enablement innovante dans le secteur de la finance

Les plateformes d'enablement ont déjà démontré leur valeur en aidant les gestionnaires de patrimoine, les banques, les gestionnaires d'actifs, les compagnies d'assurance et les FinTechs à atteindre leurs objectifs stratégiques les plus importants, chiffres à l'appui.

Alors que le secteur financier continue de se concentrer sur l'amélioration de la productivité et de l'efficacité en réponse à l'évolution des besoins clients sous l'effet de l'innovation technologique, les plateformes d'enablement vont gagner en importance. Non seulement pour répondre à l'évolution des besoins commerciaux, mais aussi pour relever les principaux défis opérationnels auxquels sont confrontés la plupart des banques, des compagnies d'assurance, des sociétés de gestion de patrimoine et des organismes de gestion d'actifs, et notamment :

01. Optimisation de la collaboration conseiller-banquier-agent-gérant-courtier

En intégrant des fonctionnalités d'enablement dans les outils existants utilisés par les conseillers, les entreprises constatent une plus grande utilisation des technologies, une augmentation du chiffre d'affaires et une diminution du taux de résiliation.

02. Préparation automatisée des documents clients

Les conseillers qui exploitent une technologie d'enablement sont mieux équipés pour réaliser la personnalisation de la documentation client de manière massive, ce qui leur laisse plus de temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée.

Cont.





03. Production plus rapide de contenus liés à l'actualité récente

Une plateforme d'enablement puissante automatise le processus de création et de mise à jour du contenu, en extrayant des données de sources disparates pour produire des présentations, des fiches d'information, des fiches de références clients, des offres et bien plus encore. En conséquence, les clients existants et potentiels bénéficient d'une meilleure expérience, ce qui crée de nouvelles opportunités pour générer du chiffre d'affaires.

04. Optimisation du recrutement des talents

Le recrutement de talents de haut niveau est un défi pour l'ensemble du secteur de la finance, en particulier dans la gestion de patrimoine. En tirant parti d'une solution d'enablement, les entreprises sont prêtes à offrir des expériences hautement personnalisées de manière efficace et impactante, ce qui mène à un recrutement réussi.

05. Des organisations marketing responsabilisées

La technologie d'enablement permet aux organisations marketing de mieux comprendre l'efficacité du contenu, d'automatiser les processus associés à la mise à jour de certains documents et de centraliser la gestion et l'accès au contenu, ce qui permet aux dirigeants d'organiser stratégiquement les ressources pour atteindre au mieux les objectifs de résultats de l'entreprise.



Pour plus d'informations sur la manière dont les organisations financières tirent bénéfices à utiliser la plateforme d'enablement de Seismic, consultez notre site internet.

Poursuivez votre lecture pour découvrir comment une plateforme d'enablement innovante peut aider votre entreprise à atteindre ses objectifs stratégiques.



Objectif : Facilitez la tâche des commerciaux en leur permettant de se concentrer sur leurs clients

LE DÉFI

Les commerciaux ont besoin d'outils performants pour exploiter les canaux digitaux

Les clients attendent de leur banquier, de leur agent, de leur conseiller ou de leur gestionnaire de clientèle qu'il ait une connaissance approfondie de ce qui est le plus important pour eux et qu'il soit capable de leur fournir des informations de manière proactive, en fonction de leurs préférences. En outre, la confiance et l'ouverture qui résultent de la satisfaction de ce besoin peuvent permettre de découvrir des opportunités de vente à plus forte valeur ajoutée ou de vente croisée.

Lorsqu'il s'agit d'interactions en ligne avec les clients, l'email et les réseaux sociaux sont les canaux prépondérants, et chacun d'entre eux comporte ses propres faiblesses. Dans le cas de l'email, il s'agit avant tout d'efficacité. Les commerciaux préfèrent rédiger un seul email qui est automatiquement adapté à plusieurs destinataires plutôt que de rédiger et d'envoyer plusieurs emails un par un. Quant aux réseaux sociaux, ils grouillent de clients prêts à discuter, mais il est difficile non seulement de trouver du contenu approprié à partager, mais aussi de rédiger des messages illustrés qui puissent être remarqués. Et, pour ces deux canaux, il est difficile de s'assurer que le contenu partagé ne trahit pas la politique de communication de l'entreprise ou les exigences de conformité réglementaire.

81% des conseillers financiers utilisant les réseaux sociaux à des fins professionnelles déclarent avoir gagné des contacts grâce à leur activité en ligne.

<https://www.putnam.com/advisor/business-building/social-media/>

LA SOLUTION

Des outils et des modèles simples d'utilisation pour des échanges digitaux efficaces

En ce qui concerne l'email, une plateforme d'enablement moderne offre des modèles qui incluent des éléments modifiables (ainsi que des éléments verrouillés pour préserver les standards définis par le marketing). Les variables HTML exploitent des informations personnalisées, telles que le nom du destinataire, directement du CRM de l'entreprise. Cela signifie que si plusieurs clients de la liste de contacts d'un commercial se montrent intéressés par une publication en particulier, ils seront automatiquement associés au modèle d'email de suivi approprié. Le collaborateur peut alors utiliser ce modèle pour envoyer un email personnalisé à chacun de ces clients en une seule fois.

Concernant les interactions sur les réseaux sociaux, les flux de contenus venant du service marketing et venant de sources externes peuvent contribuer à garantir que les commerciaux ne partagent que des informations conformes, sans risque et pertinentes. Il en va de même pour les textes et les images des réseaux sociaux, que les commerciaux peuvent utiliser tels quels ou personnaliser rapidement si nécessaire. D'ailleurs, tant pour les emails et que pour les réseaux sociaux, le contenu peut être partagé par des liens, plutôt que par des pièces jointes, afin de recueillir des données sur l'interaction des clients avec celui-ci.

LE DÉFI

Les commerciaux ont souvent recours à des contenus obsolètes

Dans les organisations financières, diverses équipes créent du contenu pour les conseillers. Mais, comme nous l'avons mentionné plus haut, s'assurer que ce contenu est facilement accessible et toujours conforme est un défi. Lorsque les conseillers ne peuvent pas trouver le contenu dont ils ont besoin, ils utilisent le contenu dont ils disposent, qui est généralement une ancienne version qu'ils ont sauvegardée sur leur disque dur. Et au grand dam de l'entreprise, les conseillers réutilisent souvent ces outils obsolètes, encore et toujours.

LA SOLUTION

Une curation intuitive du contenu

Une plateforme moderne d'enablement peut suivre l'évolution d'un document donné au fil du temps, en maintenant un référentiel unique pour tout le contenu approuvé et en veillant à ce que les collaborateurs ne partagent que les informations les plus récentes et les plus pertinentes avec les clients. Le suivi des approbations, des annotations et des évolutions dans les versions, ainsi que la possibilité de revenir aux versions précédentes si nécessaire, sont des fonctionnalités cruciales pour faciliter ce type de gestion documentaire.



03 Objectif : Stimulez la productivité et augmentez l'efficacité

LE DÉFI

Le bon contenu est tout simplement trop difficile à trouver

Comme nous l'avons vu, les clients d'aujourd'hui sont de plus en plus exigeants envers les entreprises avec lesquelles ils font affaire, et s'attendent à recevoir un flux constant d'informations toujours en adéquation avec leur avancée dans le processus d'achat. Pour répondre à cette demande, les conseillers doivent trouver et partager le bon contenu au bon moment. Mais trouver ce contenu est plus facile à dire qu'à faire, car il est souvent hébergé dans une multitude de systèmes déconnectés. Le résultat est une expérience décousue et souvent frustrante qui sape l'objectif premier de ces outils.

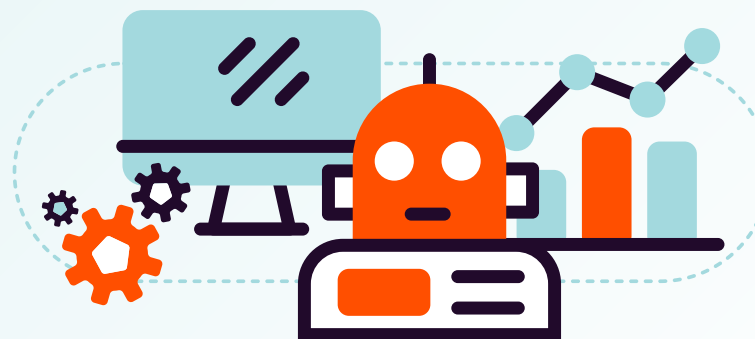
Pour 60 % des entreprises, la déconnexion des outils et des technologies dans les domaines du marketing, des ventes et du service client constitue toujours l'un des trois principaux défis à relever.

<https://www.nasdaq.com/articles/a-2022-outlook-on-next-generation-asset-management-distribution-2021-10-05>

LA SOLUTION

Des recommandations de contenu pilotées par IA à partir d'un référentiel unique

Une plateforme d'enablement moderne est entièrement intégrée et centralisée, ce qui permet aux utilisateurs de trouver rapidement le contenu dont ils ont besoin grâce à une recherche intuitive, des filtres, une navigation aisée et des aperçus de chaque document. De plus, plutôt que de s'appuyer sur une simple fonctionnalité de recherche par mot-clé, une plateforme d'enablement moderne s'appuie sur d'autres systèmes avec lesquels elle peut s'intégrer, comme votre CRM, en tirant parti de l'IA pour obtenir un état des lieux de la situation. Cela signifie que l'IA transforme les données commerciales, telles que les leads, les contacts, les projets et les informations sur les concurrents, en recommandations de contenu ciblées, et ce en temps réel. À titre d'exemple, imaginez l'agilité d'un conseiller, capable de faire apparaître instantanément les avantages concurrentiels et les réponses aux arguments concurrents qui feront mouche auprès d'un prospect.



LE DÉFI



Les conseillers passent trop de temps à mettre à jour et à personnaliser les contenus

Comme pour les emails et les réseaux sociaux, les conseillers ont du mal à générer de manière indépendante un contenu qui reflète leur connaissance d'une affaire ou d'un client. Essayer de le faire pour chaque présentation est inefficace et leur fait perdre un temps précieux qu'ils pourraient utiliser pour rechercher de nouveaux clients et approfondir leurs relations avec les clients existants.



LA SOLUTION

Faciliter l'édition du contenu et le rendre évolutif

Plutôt que d'essayer de mettre à jour manuellement des slides et d'autres types de documents existants, les conseillers qui utilisent une plateforme d'enablement moderne peuvent accéder à des modèles dynamiques avec des éléments qui s'alimentent automatiquement avec les informations les plus récentes. Qu'il s'agisse d'un pitch deck, d'une étude de cas ou d'une offre, il n'est pas nécessaire de télécharger ou de modifier manuellement quoi que ce soit. En outre, une fonction de montage guidé peut aider les collaborateurs dans la création d'un document, en remplissant automatiquement certaines parties en fonction des réponses à des questions prédéfinies tout au long du processus de montage.



Le simple fait de libérer **15-20% du temps des conseillers clients** peut se traduire par **10 à 15 % de chiffre supplémentaire.**

<https://bankingblog.accenture.com/banks-should-capitalize-on-saved-time-to-empower-rms>



LE DÉFI

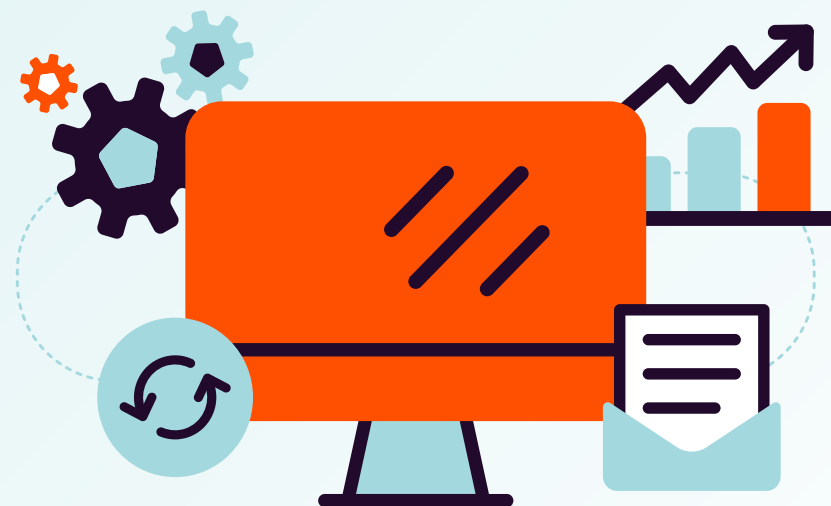
Les processus d'entreprise sont manuels, lents et redondants

Les éléments de contenu et les communications digitales ne sont pas les seuls à nécessiter une optimisation et une centralisation. La collaboration interfonctionnelle est essentielle pour s'aligner sur la stratégie, élaborer des histoires logiques et suivre l'évolution des projets. Sans une méthode intégrée pour planifier, exécuter, dupliquer et amplifier leurs efforts, il est difficile pour les équipes commerciales de générer du chiffre, surtout en période de changement rapide, de complexité croissante et d'incertitude du marché.

LA SOLUTION

Automatisez et centraliser les workflows

Une plateforme d'enablement moderne fournit un centre de planification, d'audit et de reporting permettant d'obtenir des informations sur les bonnes pratiques, les programmes d'onboarding, les informations produits, le leadership éclairé, etc. Les équipes peuvent stocker ou mettre à jour le contenu à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) personnalisables, analyser les projets réussis afin de pouvoir répéter rapidement et facilement ce qui fonctionne, et démontrer comment tout ce travail est directement lié aux affaires gagnées.



04 Objectif : Centralisez, simplifiez et massifiez la formation

LE DÉFI

Il est inefficace de tenir les conseillers au courant des évolutions marché et produits individuellement

Pour conclure des affaires plus rapidement, les conseillers, qu'ils soient nouveaux ou expérimentés, ont besoin d'une formation continue non seulement sur les produits mis à jour, les évolutions du secteur et les nouveaux contenus, mais aussi sur la manière d'améliorer leurs interactions digitales avec les clients. L'essentiel est de pouvoir faire tout cela pour des centaines ou des milliers d'entre eux, à grande échelle et sans oublier les besoins individuels. Un mélange de logiciels RH en cloud, de plateformes de sondage et d'emails est une stratégie désordonnée et chronophage qui ne sera pas efficace.

65% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête sur le secteur de la finance considèrent l'amélioration de la formation des talents comme une priorité absolue pour 2022.

https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/articles/US164678_CFS-banking-and-capital-markets-outlook/DI_CFS-banking-and-capital-markets-outlook.pdf

LA SOLUTION

Créez facilement, et à la demande, des modules de formation adaptés aux téléphones portables

Une plateforme d'enablement moderne permet de créer un environnement d'apprentissage unique et intégré où il est facile de créer, d'éditer et de diffuser des modules que les apprenants peuvent suivre n'importe où, que ce soit à leur bureau, sur leur tablette ou sur leur téléphone. Les formations contiennent quantité de médias, images, vidéos, modules d'entraînement et quiz, et peuvent être assemblés en quelques clics et autres déplacements de souris.





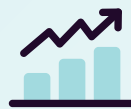
LE DÉFI

Il est difficile de suivre les performances des apprenants et l'impact des formations sur l'entreprise

Aujourd'hui, afin de susciter l'intérêt des clients, les conseillers doivent posséder les bonnes compétences digitales pour mener des échanges convaincants qui débouchent sur des relations durables. Cela signifie que les entreprises doivent repenser la manière dont elles acquièrent et intègrent de nouveaux talents et dont elles améliorent les compétences des talents existants, deux éléments essentiels pour réduire le turnover des employés. Mais vous ne pouvez pas améliorer quelque chose que vous ne mesurez pas. Comme toute autre fonction de l'entreprise, la formation doit être mesurée en comparant les mesures actuelles aux mesures précédentes, ce que peu d'entreprises sont capables de faire.

Seuls 16% des PDG du secteur financier affirment avoir réussi à réduire les manques et les inadéquations de compétences, contre 20 % tous secteurs confondus.

<https://www.pwc.com/qx/en/ceo-agenda/ceosurvey/2020/trends/financial-services-people.html>



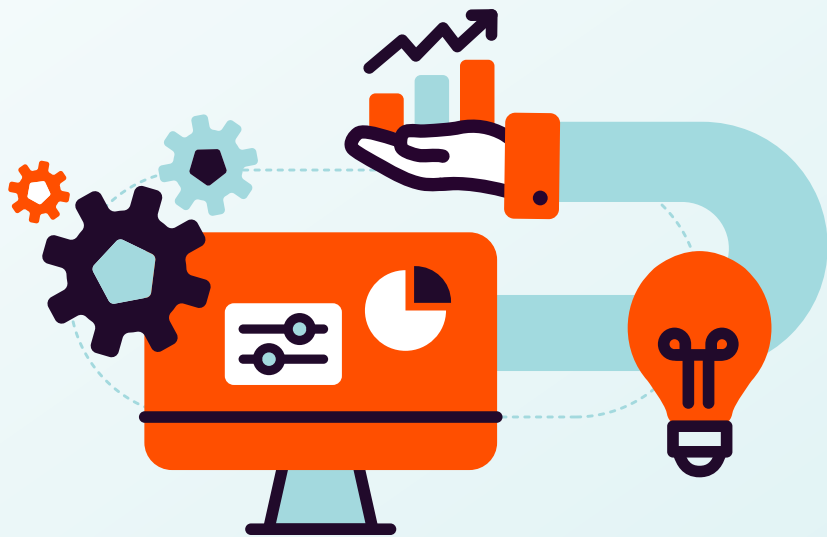
LA SOLUTION

Recueillir automatiquement des données statistiques sur les apprenants et délivrer un feedback spécifique au plus grand nombre

Une plateforme d'enablement moderne est automatisée pour fournir un feedback en temps voulu à des centaines voire des milliers d'apprenants à la fois. Comment ? En regroupant les résultats pour identifier les points forts et les domaines à améliorer et en récupérant les commentaires antérieurs pour éliminer les heures de saisie. Elle peut également exploiter les données sur l'achèvement des modules, la performance aux quiz et l'amélioration des compétences, en démontrant l'impact des formations non seulement sur les apprenants à titre individuel mais aussi sur votre entreprise dans son ensemble, y compris sur le chiffre d'affaires. La plateforme comprend également des modules d'entraînement qui simulent des scénarios clients réels, ce qui permet de générer facilement des parcours de formation personnalisés basés sur des qualités telles que la clarté, la confiance et la crédibilité. Par exemple, l'utilisation (ou la non-utilisation) par un conseiller de certains mots dans un e-mail, une vidéo ou un chat d'entraînement est automatiquement reconnue par le système, qui en tient compte dans son évaluation et dans ses commentaires.



05 Objectif : Exploitez les informations issues des bases de données pour améliorer le contenu



LE DÉFI

Mesurer la performance du contenu est difficile, voire impossible

La plupart des entreprises disposent de données riches en amont, telles que les visites sur leurs sites internet et les analyses d'interaction sur le contenu distribué via les canaux marketing. Mais ce n'est que la partie émergée de l'iceberg. Les données essentielles, telles que le contenu envoyé par un conseiller, l'étape du cycle de vente à laquelle il l'a envoyé et la durée de l'interaction du client avec ce contenu, sont traditionnellement difficiles à suivre.

40% des collaborateurs ne font pas confiance aux données de leur entreprise.

<https://www.edq.com/resources/data-management-whitepapers/2020-global-data-management-research/>

LA SOLUTION

Collecter et consolider les données relatives au contenu pour obtenir des informations qui font la différence

Comme nous l'avons mentionné plus haut à propos du partage de contenu via les réseaux sociaux et les emails, une plateforme moderne d'enablement permet aux conseillers de partager du contenu via des liens plutôt qu'en pièces jointes afin que le système puisse collecter des analyses sur l'interaction générée. Cela signifie que la prochaine fois qu'un conseiller traitera un lead, un contact, un compte ou un projet, il pourra voir si le client a ouvert le contenu qui lui a été envoyé, combien de fois il l'a ouvert et combien de temps il a passé à le consulter. Ces informations précieuses aident les conseillers à mieux comprendre les clients tout en leur fournissant des conseils sur la manière de dupliquer et d'améliorer leurs résultats.



Objectif : Unifiez votre arsenal technologique pour maximiser son impact

LE DÉFI

La non-intégration des logiciels crée et perpétue le cloisonnement des équipes

Il y a souvent de la disparité entre ceux qui sont au contact des clients et ceux qui créent le contenu qui aide ou facilite ces prises de contact. Si ce décalage est en partie dû au fait que les équipes travaillent en vase clos, il est en grande partie le résultat d'un manque d'intégration des logiciels. Concrètement, plus vos logiciels les plus utilisés peuvent communiquer entre eux, plus il est facile d'obtenir une bonne collaboration entre les outils et les conseillers, ce qui vous permet de tirer le meilleur parti de vos diverses applications.

De nos jours, les collaborateurs utilisent régulièrement plus de 9 outils pour accomplir leur travail, et 68 % d'entre eux passent d'un outil à l'autre 10 fois par heure.

<https://smartsellingtools.wishpond.com/2019-salestech-benchmark-survey/>

LA SOLUTION

Intégrer vos logiciels pour optimiser le retour sur investissement de chaque système

Tous les membres de votre entreprise, même ceux de la même équipe, ne travaillent pas de la même manière et n'utilisent pas les mêmes programmes. Et une plateforme d'enablement ne va pas remplacer toutes les fonctionnalités de vos systèmes existants. C'est pourquoi une plateforme d'enablement moderne peut s'intégrer aux différents logiciels déjà en place dans votre entreprise. Par exemple, le contenu et les métadonnées de vos systèmes de gestion du contenu et de gestion client peuvent être synchronisés avec votre plateforme d'enablement ainsi qu'avec une variété de navigateurs internet populaires, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder directement à votre bibliothèque de contenu par le biais de l'authentification unique. De telles intégrations facilitent l'utilisation de la plateforme d'enablement et de ses fonctionnalités tout en améliorant l'expérience utilisateur de vos outils existants - et c'est cette unité entre les systèmes qui peut contribuer à l'unité entre les personnes qui les utilisent.



CONCLUSION

Une solution innovante pour des entreprises tout aussi innovantes

En investissant dans une plateforme moderne d'enablement, les entreprises peuvent s'assurer que leurs conseillers clients disposent des fonctionnalités dont ils ont besoin - en un seul endroit - pour créer et partager un contenu plus performant, mieux se coordonner avec les équipes censées les soutenir, améliorer leurs connaissances et leurs compétences de manière mesurable, et bénéficier des analyses nécessaires pour faire tout cela mieux à chaque fois. Grâce à l'automatisation, à l'analyse des données, aux intégrations logicielles, etc., une plateforme d'enablement moderne permet à vos conseillers de mieux servir les

clients, garantissant ainsi la compétitivité et le succès continu de votre entreprise. Et au fur et à mesure que l'utilisation de la plateforme évolue, vos équipes passeront de la navigation et de l'ajout de signets à la mise en place de filtres et à la mise en favoris, puis à la personnalisation proactive et aux commentaires sur chaque aspect de la plateforme. Très vite, des champions en enablement vont se développer, qui seront de fait des leaders d'opinion pour suggérer et optimiser les actions sur la plateforme que vous pourrez mettre à disposition de tous les utilisateurs afin de maximiser l'efficacité globale et vos résultats.



Contactez l'un de nos experts Seismic pour commencer dès aujourd'hui.



À propos de Seismic

Seismic est le leader mondial de l'enablement, aidant les organisations à interagir avec les clients, à former les équipes et à doper la croissance du chiffre d'affaires. Seismic Enablement Cloud™ est la plateforme d'enablement la plus puissante et la plus unifiée. Elle dote les équipes en charge de la relation client des compétences, du contenu, des outils et des connaissances nécessaires pour se développer et réussir. Des plus grandes entreprises du monde aux startups en passant par les PME, plus de 2 000 entreprises dans le monde font confiance à Seismic pour leurs besoins en enablement. Seismic a son siège social à San Diego et possède des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Australie.

Pour en savoir plus, veuillez consulter [Seismic.com](https://www.seismic.com) et nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et [Instagram](#).

Consultez notre site internet →

